



DEN EUROPÆISKE UNIONS
DOMSTOL

EU-DOMSTOLEN OG FORBRUGERRETTIGHEDER



INTRODUKTION

Siden 1952 har Den Europæiske Unions Domstol sikret overholdelsen og den korrekte anvendelse af EU-retten i medlemsstaterne. Gennem tiderne har Domstolen afsagt domme, der har styrket den europæiske integration og samtidig givet borgerne, og særligt forbrugerne, flere og flere rettigheder. På de følgende sider præsenteres nogle af Domstolens vigtige domme, opdelt efter emne.

I de domme, der er præsenteret i denne brochure, er det ikke Domstolen, der selv har skabt de pågældende rettigheder, men den har derimod udledt eller præciseret rettighederne på grundlag af fortolkninger af EU-forordninger eller -direktiver.



FØDEVARER OG DRIKKEVARER



Ernæring er helt centralt for den moderne forbruger, der ønsker at blive korrekt informeret om de fødevarer og drikkevarer, der sælges, og som samtidig lægger stadig større vægt på suandhed.



FØDEVARER OG DRIKKEVARER



Angivelser på emballage

I 2015 fastslog Domstolen, at forbrugere skal have korrekte, neutrale og objektive oplysninger til rådighed. Når et produkts emballage giver det indtryk, at et levnedsmiddel indeholder en ingrediens, som i virkeligheden ikke findes i produktet, kan køberen således vildledes, selv om ingredienslisten er korrekt. Dette var tilfældet i forbindelse med en frugtte, hvis emballage viste billeder af hindbær og vaniljeblomster, på trods af, at frugtteen ikke indeholdt nogen naturlige ingredienser fra disse frugter ([dom af 4.6.2015, Teekanne, C-195/14](#)).

I øvrigt skal det indhold af natrium, der er angivet på mineralvandsflaskers etiketter, oplyse den samlede mængde natrium i samtlige dets former (bordsalt og natriumbikarbonat). En forbruger vil nemlig kunne vildledes, hvis vand angives at være saltfattigt, selv om det har et højt natriumbikarbonatindhold ([dom af 17.12.2015, Neptune Distribution, C-157/14](#)).



FØDEVARER OG DRIKKEVARER

Sundhedsanprisninger og betegnelser

Domstolen fastslog i 2017, at det var med rette, at Kommissionen gav afslag på brugen af bestemte sundhedsanprisninger ved markedsføringen af glukosesukker, som bl.a. »glukose bidrager til et normalt energistofskifte«, eller »glukose støtter normal fysisk aktivitet«. Sådanne anprisninger er nemlig en opfordring til at indtage sukker, selv om en sådan opfordring er uforenelig med almindeligt anerkendte ernærings- og sundhedsprincipper ([dom af 8.6.2017, Dextro Energy mod Kommissionen, C-296/16 P](#)).

I øvrigt må rent vegetabiliske produkter i princippet ikke markedsføres under betegnelser, der er forbeholdt produkter, der i det væsentlige er animalske, såsom »mælk«, »fløde«, »smør«, »ost« eller »yoghurt«. En virksomhed må således ikke bruge betegnelsen »sojamælk«, »tofusmør« eller »vegetabilisk ost«, idet der dog findes visse undtagelser i EU-lovgivningen, såsom for »rice cream« ([dom af 14.6.2017, Tofu Town.com, C-422/16](#)).



URIMELIG HANDELSPRAKSIS

EU-retten forbyder urimelig, vildledende og aggressiv handelspraksis, som kan påvirke forbrugeres økonomiske adfærd. Domstolen har på dette område udviklet en omfattende retspraksis, som der gives nogle eksempler på i det følgende.



**URIMELIG
HANDELSPRAKSIS**

Tilgift

Medlemsstaterne kan ikke vedtage et absolut forbud mod tilgift, som en sælger tilbyder en forbruger (som f.eks. en tankstation, som, hver gang der tankes minimum 25 liter brændstof, tilbyder gratis dækning af en vejservicetjeneste i tre uger). Tilgift kan nemlig ikke altid anses for at udgøre urimelig handelspraksis ([dom af 23.4.2009, VTB-VAB og Galatea, C-261/07 og C-299/07](#)).

En tilgift, der består af salg af en computer, der er udstyret med forudinstalleret software, udgør ikke i sig selv urimelig handelspraksis. Derudover kan den manglende angivelse af prisen for hvert enkelt forudinstalleret softwareprogram ikke anses for at udgøre vildledende handelspraksis, idet priserne for de forskellige softwareprogrammer ikke udgør væsentlige oplysninger for forbrugeren ([dom af 7.9.2016, Deroo-Blanquart, C-310/15](#)).



URIMELIG HANDELSPRAKSIS

Aggressiv og vildledende markedsføringspraksis

Aggressiv handelspraksis, hvorved erhvervsdrivende skaber det fejlagtige indtryk hos en forbruger, at denne har vundet en præmie, selv om forbrugeren i virkeligheden pålægges visse omkostninger for at modtage den, er ikke tilladt. Dette er bl.a. tilfældet for reklamer, der får modtageren til at tro, at denne har vundet et krydstogt, selv om forbrugeren – for at modtage denne præmie – skal betale forsikring, et tillæg for kahytten og selv stå for omkostninger til mad og drikke samt havneafgifter under rejsen ([dom af 18.10.2012, Purely Creative, C-428/11](#)).

Lovbestemte sygekasser kan også gøre sig skyldige i urimelig handelspraksis. Der er således tale om vildledende handelspraksis, når en sygekasse meddeler sine medlemmer, at de løber en risiko for økonomiske ulemper, hvis de flytter sygekasse ([dom af 3.10.2013, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12](#)).

Endelig må prisen for et opkald til telefonlinjen for en eftersalgsservice ikke overstige prisen for et almindeligt opkald, da der ellers er tale om urimelig handelspraksis ([dom af 2.3.2017, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, C-568/15](#)).

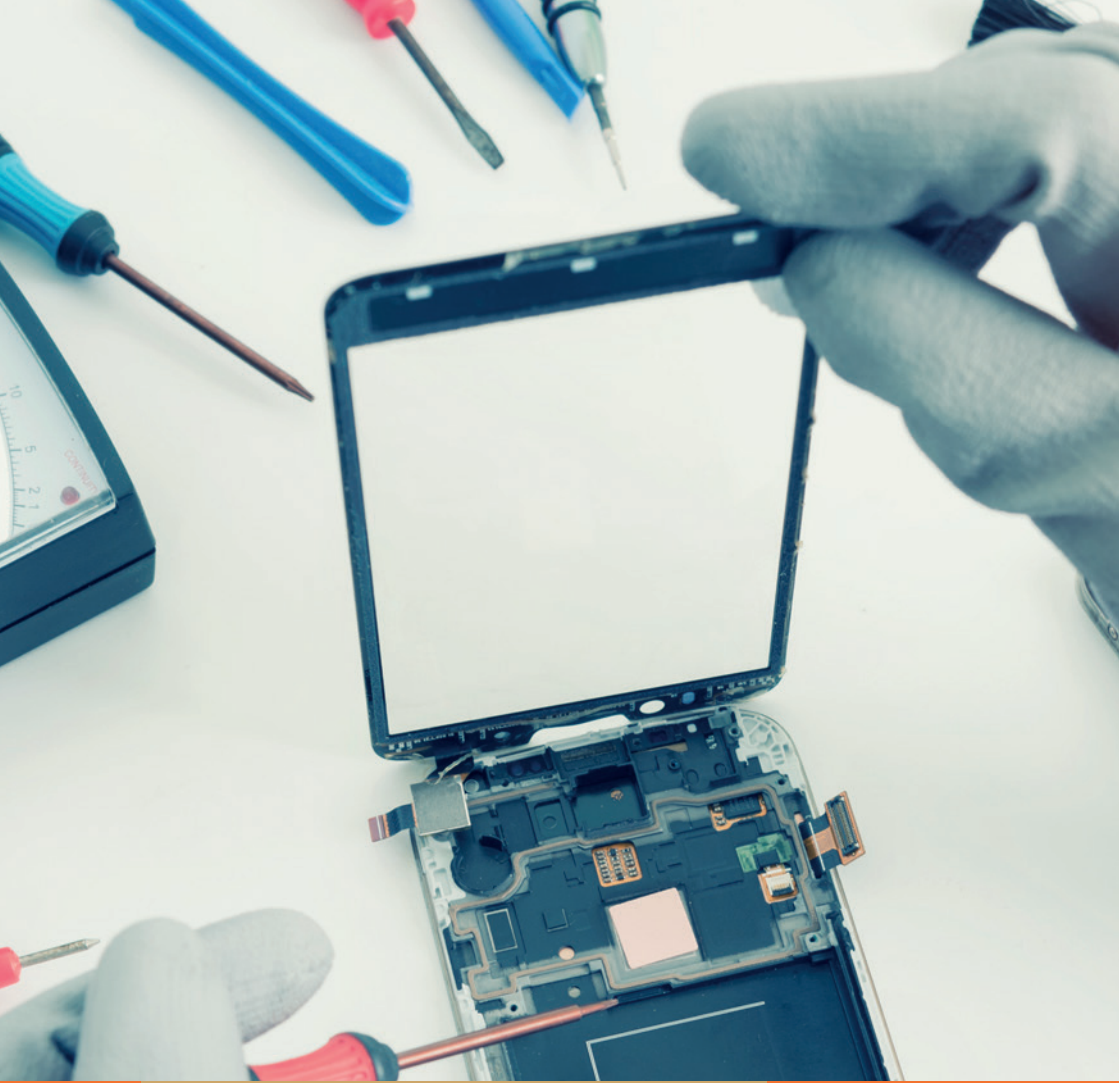


POSTORDRESALG

I den digitale tidsalder er postordresalg blevet en almindelig måde at handle på i hverdagen. Domstolen har adskillige gange præciseret de rettigheder, som forbrugere har i forbindelse med sådanne salgsaftaler.

Omkostningerne ved forsendelse af et produkt må ikke pålægges forbrugeren, når den pågældende gør brug af sin fortrydelsesret (en rettighed, der skal udøves inden for en frist på mindst syv hverdage fra salgstidspunktet). Til gengæld kan udgifterne til tilbagelevering pålægges forbrugeren ([dom af 15.4.2010, Heinrich Heine, C-511/08](#)).

I øvrigt er en forbruger, der udøver sin fortrydelsesret, ikke forpligtet til at yde erstatning til sælgeren for brug af produktet, medmindre forbrugeren bruger dette produkt på urimelig vis. Fortrydelsesrettens virkning ville nemlig blive bragt i fare, hvis forbrugeren skulle betale erstatning for værdiforringelse for blot at have undersøgt og afprøvet det produkt, der er erhvervet ved postordresalg ([dom af 3.9.2009, Pia Messner, C-489/07](#)).



DEFEKTE PRODUKTER

Domstolen har ligeledes haft lejlighed til at præcisere forbrugernes rettigheder, når disse gør gældende, at et produkt, de har fået leveret, er behæftet med mangler.

I 2015 fastslog Domstolen, at mangler, der viser sig senest seks måneder efter varens levering, formodes at have eksisteret på leveringstidspunktet. Selv om forbrugeren således er forpligtet til at bevise eksistensen af mangler, der har vist sig inden for fristen på seks måneder, er forbrugeren hverken forpligtet til at bevise årsagen til disse mangler eller til at bevise, at de kan tilskrives sælgeren ([dom af 4.6.2015, Froukje Faber, C-497/13](#)).

I tilfælde af, at et defekt produkt skal omleveres, skal forbrugeren ikke betale erstatning til sælgeren for sin brug af det defekte produkt ([dom af 17.4.2008, Quelle, C-404/06](#)). Desuden har sælgeren pligt til at udtage det defekte produkt og til at montere erstatningsgenstanden på samme sted eller til at afholde de udgifter, der er nødvendige for disse operationer ([dom af 16.6.2011, Gebr. Weber og Putz, C-65/09 og C-87/09](#)).

Endelig kan en vaccines defekt og en årsagsforbindelse mellem vaccinen og en sygdom – i mangel på videnskabelig enighed – fastslås på grundlag af en række bestyrkede, præcise og samstemmende indikationer, såsom den tidsmæssige nærhed mellem indsprøjtningen af en vaccine og en sygdoms indtræden, fraværet af personlige og familiære medicinske fortilfælde hos den vaccinerede person samt tilstedeværelsen af et betydeligt antal registrerede fortilfælde ([dom af 21.6.2017, W m.fl., C-621/15](#)).



FORSIKRINGSAFTALER

Forsikringsaftaler er i dag meget udbredte. Domstolen er også her blevet bedt om at præcisere de regler, der gælder for sådanne aftaler.

Domstolen fastslog i 2011, at hensynstagen til forsikringstagerens køn som en risikofaktor i forbindelse med forsikringsaftaler udgør forskelsbehandling. Af denne grund gælder der siden den 21. december 2012 et krav om ikke-kønsrelaterede præmier og ydelser inden for EU ([dom af 1.3.2011, Association belge des consommateurs Test-Achats m.fl., C-236/09](#))

En forsikringsaftale skal derudover på gennemsigtig, nøjagtig og forståelig vis angive, hvordan forsikringens mekanisme fungerer, på en sådan måde, at forbrugeren kan bedømme de økonomiske følger ([dom af 23.4.2015, Jean-Claude Van Hove, C-96/14](#)).

Endelig har sælgere af flyrejser ikke lov til standardmæssigt at inkludere en »afbestillingsforsikring« i flybillettens pris. En sådan forsikring udgør nemlig et valgfrit pristillæg, der skal meddeles på en klar måde ved reservationsprocedurens start, og den skal accepteres ved et aktivt valg fra køberens side ([dom af 19.7.2012, ebooker.com Deutschland, C-112/11](#)).



DØRSALG

EU-retten beskytter ligeledes rettighederne for de forbrugere, der indgår aftaler i forbindelse med dørsalg. Domstolen har haft lejlighed til at træffe afgørelse i flere sager på dette område, navnlig med hensyn til forbrugerens ret til at træde tilbage fra aftalen senest syv dage efter dens indgåelse.

En forbruger, der indgår en kreditaftale i forbindelse med et dørsalg, mister ikke sin fortrydelsesret, såfremt han eller hun ikke er blevet oplyst om, at der gælder en sådan fortrydelsesret. Således kan en forbruger, der – efter at der er gået fem år – finder ud af, at han eller hun havde en fortrydelsesret, selv om banken ikke oplyste om dette på tidspunktet for aftaleindgåelsen, udøve denne ret ([dom af 13.12.2001, Heininger, C-481/99](#)).

På samme måde skal en bank, når denne ikke har underrettet forbrugeren om retten til at træde tilbage fra en kreditaftale, der er indgået i forbindelse med et dørsalg, bære de risici, der følger af de pågældende finansielle investeringer ([dom af 25.10.2005, Schulte, C-350/03 og C-229/04](#)).



URIMELIGE KONTRAKTVILKÅR

Et EU-direktiv bestemmer, at forbrugere ikke er bundet af urimelige kontraktvilkår indeholdt i en kontrakt, der er indgået med en erhvervsdrivende. Domstolen har i forbindelse med sin behandling af adskillige sager på området præciseret rækkevidden af bestemmelserne i dette direktiv.

Domstolen har for det første præciseret, at de nationale retter har pligt til af egen drift at undersøge, om et kontraktvilkår eventuelt er urimeligt. Denne regel, der ligeledes finder anvendelse på insolvensprocedurer, gør det ikke muligt for retten at ændre vilkårets indhold, men skal udelukkende føre til, at retten undlader at anvende vilkåret ([dom af 4.6.2009, Pannon GSM, C-243/08](#), [af 21.4.2016, Radlinger og Radlingerová, C-377/14](#), og [af 14.6.2012, Banco Español de Crédito, C-618/10](#)).

I øvrigt er det ikke muligt at begrænse de tidsmæssige virkninger af, at det fastslås, at »gulvklausuler« (klausuler, der forpligter forbrugeren til at betale en minimumsrente), der er indsat i forbrugeraftaler om lån med pant i fast ejendom, er ugyldige ([dom af 21.12.2016, Gutiérrez Naranjo, C-154/15, C-307/15 og C-308/15](#)). Endelig skal et finansieringsinstitut, når det yder et lån optaget i udenlandsk valuta, give låntageren tilstrækkelige oplysninger til, at de gør det muligt for denne låntager at træffe velunderbyggede og forsigtige beslutninger ([dom af 20.9.2017, Andriciu m.fl., C-186/16](#)).





DEN EUROPÆISKE UNIONS DOMSTOL

—
Direktoratet for Kommunikation

Kontoret for offentliggørelser og elektroniske medier

Juni 2018

